

## ABSTRAK

### **PENGARUH AKSESIBILITAS GEOGRAFIS, AKSESIBILITAS PEMBIAYAAN, WAKTU TUNGGU, KECEPATAN PELAYANAN DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP PEMANFAATAN RAWAT JALAN (Studi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Gresik)**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh faktor sosial budaya, organisasi, konsumen dan lingkungan. Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina mengalami penurunan jumlah pasien umum dari tahun 2012-2016 dengan rata-rata sebesar 2,89 persen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas geografis, aksesibilitas pembiayaan, waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan *customer value* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina. Penelitian analitik menggunakan rancang bangun *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan melalui kunjungan terhadap 100 pasien rawat jalan yang tidak menggunakan asuransi kesehatan dan 100 tetangga pasien yang belum pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina. Responden diambil secara *systematic random sampling*. Instrumen berupa kuesioner tertutup. Analisis data dilakukan secara univariat dengan distribusi frekuensi setiap variabel dan bivariat dengan tabulasi silang antar variabel dan regresi logistik. Peneliti menemukan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina dipengaruhi oleh waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan *customer value*. Sedangkan aksesibilitas geografis dan aksesibilitas pembiayaan tidak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina. Akses dinilai mudah karena tidak menghabiskan banyak waktu dan jarak tempuh dekat, pembiayaan pelayanan kesehatan tidak mahal karena tarif relatif terjangkau.

**Kata kunci:** pemanfaatan pelayanan kesehatan, aksesibilitas geografis, aksesibilitas pembiayaan, waktu tunggu, kecepatan pelayanan, *customer value*